

TESIS

**Analisis Kinerja Konsultan Berdasarkan Standard
Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008**



SANDRO EMANUEL DJUBIDA
No.Mhs.: 145102233/PS/MTS

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2015**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS



Nama : SANDRO EMANUEL DJUBIDA
Nomor Mahasiswa : 145102233/PS/MTS
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi
Judul Tesis : Analisis Kinerja Konsultan Berdasarkan
Standard Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Nama Pembimbing

Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D.

Ferianto Raharjo, S.T., M.T.

Tanda tangan Tanggal


.....

.....



PENGESAHAN TESIS

Nama : SANDRO EMANUEL DJUBIDA
Nomor Mahasiswa : 145102233/PS/MTS
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi
Judul Tesis : Analisis Kinerja Konsultan Berdasarkan
Standard Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Nama Penguji

Tandatangan Tanggal

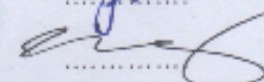
Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D.



FeriantoRaharjo, S.T., M.T.



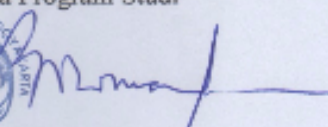
Ir. A. Koesmargono, M.Const. Mgt., Ph.D.

 16/12/15

(Anggota)

Ketua Program Studi




Dr. Ir. Imam Basuki, M.T
PROGRAM
PASCASARJANA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS KINERJA KONSULTAN BERDASARKAN STANDARD MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian, kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti di kemudian hari bahwa Tesis ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, November 2015

Yang membuat pernyataan



(SANDRO EMANUEL DJUBIDA)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik sebagai syarat menyelesaikan pendidikan tinggi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak., Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D., dan Bapak Ferianto Raharjo, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia dan sabar dalam membimbing serta meluangkan waktu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen, karyawan, dan staf Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik, mengajar dan memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Untuk keluarga tercinta dan kekasih yang selalu memberikan semangat dan senantiasa mendukung dalam doa serta kasih sayang yang luar biasa.
6. Untuk saudara dan sahabatku yang telah mendukung, menyemangati dan setia menemani dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Untuk semua teman-teman seperjuangan Magister Teknik Sipil angkatan September 2014 dan angkatan Januari 2015, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan semangat yang luar biasa.
8. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, teman-teman dan kakak-kakak yang mau membantu menyebarkan kuesioner.
9. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian terutama dibidang Ilmu Sipil.

Yogyakarta, November 2015
Penulis

Sandro Emanuel Djubida

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABELix
DAFTAR LAMPIRANx
INTISARIxi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Keaslian Penelitian.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1 Jasa Konstruksi	6
2.2 Manajemen.....	6
2.3 Mutu	7
2.4 Delapan Prinsip Manajemen Mutu.....	7
2.5 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu Dalam ISO 9001:2008	9
2.6 Langkah –Langkah Memperoleh Sertifikasi ISO 9001:2008	11
2.7 Manfaat Penerapan Delapan Prinsip	11
2.8 Kriteria Evaluasi Klien Terhadap Jasa Konstruksi	15
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 16
3.1 Objek Penelitian	16
3.2 Metode Pengumpulan Data	16
3.3 Metode Analisis Data.....	17
3.4.1 Hitung Mean	17
3.4.2 Standar Deviasi	18
3.4.3 Analisis Gap	19
3.4.4 Analisis Faktor	19
3.4.5 Regresi Berganda	19

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1	Hasil Survei	21
4.2	Data Responden Konsultan	21
4.3	Data Responden Klien	23
4.4	Analisis Kriteria Konsultan	24
4.4.1	<i>Planning</i>	24
4.4.2	<i>Design</i>	25
4.4.3	<i>Tender</i>	26
4.4.4	<i>Constructions</i>	27
4.4.5	<i>Post Constructions</i>	27
4.4.6	<i>General</i>	28
4.5	Analisis Penilaian Klien Terhadap Kinerja Konsultan	29
4.5.1	<i>Planning</i>	30
4.5.2	<i>Design</i>	30
4.5.3	<i>Tender</i>	31
4.5.4	<i>Constructions</i>	32
4.5.5	<i>Post Constructions</i>	33
4.5.6	<i>General</i>	34
4.6	Analisis Tingkat Keuntungan Mengimplementasikan ISO 9001:2008 Bagi Konsultan	35
4.7	Analisis Pengaruh Kriteria Konsultan Terhadap Kinerja Konsultan	37
4.7.1	Analisis Faktor	37
4.7.2	Analisis Regresi Berganda	42
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN		51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian Konsultan	51
Lampiran 2.	Kuesioner Penelitian Klien	55
Lampiran 3.	Data Responden Konsultan	58
Lampiran 4.	Data Responden Klien	59
Lampiran 5.	Kriteria Konsultan	60
Lampiran 6.	Penilaian Kinerja Konsultan Menurut Klien	61
Lampiran 7.	Tingkat Keuntungan Mengimplementasikan ISO 9001:2008 Bagi Konsultan.....	62
Lampiran 8.	Analisis Faktor.....	64
Lampiran 9.	Analisis Regresi Berganda.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Jenis Kelamin Responden Konsultan.....	21
Tabel 4.2.	Umur Responden Konsultan	21
Tabel 4.3.	Lama Bekerja Responden Konsultan	22
Tabel 4.4.	Pendidikan Responden Konsultan	22
Tabel 4.5.	Jenis Kelamin Responden Klien	23
Tabel 4.6.	Umur Responden Klien.....	23
Tabel 4.7.	Lama Bekerja Responden Klien.....	23
Tabel 4.8.	Pendidikan Responden Klien	24
Tabel 4.9.	Variabel Analisis Kriteria Konsultan Dari Aspek <i>Planning</i>	25
Tabel 4.10.	Variabel Analisis Kriteria Konsultan Dari Aspek <i>Design</i>	25
Tabel 4.11.	Variabel Analisis Kriteria Konsultan Dari Aspek <i>Tender</i>	26
Tabel 4.12.	Variabel Analisis Kriteria Konsultan Dari Aspek <i>Constructions</i> ..	27
Tabel 4.13.	Variabel Analisis Kriteria Konsultan Dari Aspek <i>Post Construction</i>	28
Tabel 4.14.	Variabel Analisis Kriteria Konsultan Dari Aspek <i>General</i>	28
Tabel 4.15.	Variabel Penilaian Klien Terhadap Kinerja Konsultan Dari Aspek <i>Planning</i>	30
Tabel 4.16.	Variabel Penilaian Klien Terhadap Kinerja Konsultan Dari Aspek <i>Design</i>	31
Tabel 4.17.	Variabel Penilaian Klien Terhadap Kinerja Konsultan Dari Aspek <i>Tender</i>	31
Tabel 4.18.	Variabel Penilaian Klien Terhadap Kinerja Konsultan Dari Aspek <i>Constructions</i>	32
Tabel 4.19.	Variabel Penilaian Klien Terhadap Kinerja Konsultan Dari Aspek <i>Post Constructions</i>	33
Tabel 4.20.	Variabel Penilaian Klien Terhadap Kinerja Konsultan Dari Aspek <i>General</i>	34
Tabel 4.21.	Gap Antara Realita Dan Harapan Tingkat Keuntungan Konsultan Dalam Mengimplementasikan ISO 9001:2008.....	35
Tabel 4.22.	Nilai MSA Analisis Faktor	38
Tabel 4.23.	Variabel Lolos Hasil Pengencekan Anti Image Matrices	39
Tabel 4.24.	Rotated Component Matrix.....	40
Tabel 4.25.	Perencanaan Biaya Konsultan.....	41
Tabel 4.26.	Manajemen Konsultan	41
Tabel 4.27.	<i>Image</i> Konsultan	41
Tabel 4.28.	Kompetensi Konsultan	41
Tabel 4.29.	Metodologi Konsultan.....	42
Tabel 4.30.	Hasil Regresi Berganda Pengaruh Kriteria Konsultan Terhadap Kinerja Konsultan	42
Tabel 5.1.	Variabel Dengan <i>Ranking</i> Tertinggi Dari Setiap Aspek (Konsultan)	45
Tabel 5.2.	Variabel Dengan <i>Ranking</i> Tertinggi Dari Setiap Aspek (Klien) ...	46

INTISARI

ANALISIS KINERJA KONSULTAN BERDASARKAN STANDAR MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008, Sandro Emanuel Djubida, NPM 145102233, Tahun 2015, Bidang Peminatan Manajemen Konstruksi, Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia konstruksi harus memberikan perhatian penuh kepada kualitas. Penerapan manajemen mutu diperlukan dalam mewujudkan peningkatan mutu layanan yang dihasilkan, sebuah perusahaan harus menyadari bahwa untuk bersaing dipasar global, perusahaan harus dapat menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi tuntutan pasar. Tujuan utama suatu perusahaan adalah menghasilkan suatu produk atau jasa yang memenuhi kepuasan klien, sesuai dengan standar dan memberikan keuntungan yang baik bagi perusahaan, semua ini dapat dicapai melalui dengan menerapkan sistem manajemen mutu didalam kegiatan sebuah perusahaan.

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara pengumpulan data primer, yaitu cara mengumpulkan data yang langsung berdasarkan dari responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengetahui kriteria konsultan yang mempengaruhi kinerja konsultan lalu diolah menggunakan analisis faktor dan analisis regresi berganda.

Berdasarkan analisis data, pada tahap analisis faktor didapatkan 5 faktor baru yaitu perencanaan biaya konsultan, *image* konsultan, manajemen konsultan, kompetensi konsultan, dan metodologi konsultan, dari 5 faktor tersebut kemudian diregresikan dengan kinerja konsultan dan kriteria konsultan yang paling berpengaruh terhadap kinerja konsultan yaitu manajemen konsultan dengan nilai signifikansi 0.00, dan nilai R² 64.7%.

Kata kunci : Manajemen, Mutu, Kinerja, Konsultan

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF CONSULTANT BASED ON QUALITY MANAGEMENT STANDARD ISO 9001:2008, Sandro Emanuel Djubida, NPM 145102233, Year of 2015, Concentration Field of Construction Management, Master of Civil Engineering, Postgraduate Program, Atma Jaya Yogyakarta University.

In competitive industrialization era this day, quality becomes an important aspect and also center of attention for businessman in order to win the competition in construction world. The application of quality management is needed to increase the quality of service that is produced. A company should realize that in order to compete in global market, the company must be able to show its ability to meet market demands. The main purpose of the company is producing a products or services that can fulfill client's satisfaction, based on standard and also can bring good profit for the company itself. These goals can be obtained with the application of quality management system in the company's activities.

In this research, the data was collected by collecting the primary data, which was obtained directly from respondents of this research. The obtained data then were analyzed to determine criteria of consultant that affect the performance of the consultant, and then processed used factor analysis and double regression analysis.

From data analysis, there are five new factors that found in the step of factor analysis which are consultant's planning cost, consultant's image, consultant's management, consultant's competition, and consultant's methodology. From those five factors then regressed with consultant's performance and it is found that consultant's criteria that mostly affect the performance of consultant is management consultants with significant value 0.00, and the value of R; 64.7%.

Keywords: Management, Quality, Performance, Consultant